

## 消費生活相談

不審に  
思ったら  
すぐ相談を



フリマアプリの利用は  
自己責任で慎重に！

「フリマアプリでスマートフォンを購入したら、ペットボトルが届いた。アプリ運営会社に返金を求めたが、受け取り手続きが完了しているので返金できないと言われ不満だ」との相談が寄せられました。

フリマアプリとは、インターネット上で、実際のフリーマーケットのように出品・購入ができるアプリケーションです。

詳細を確認したところ「出品者から至急受け取り完了手続きするようにと連絡があった。品物がまだ届いていないので不安

だったが、出品者の取引評価を確認し、配達追跡ができたので、受け取り完了手続きをした。しかし、届いたのはペットボトルだった」とのことでした。当セクターも運営会社と交渉しましたが、「品物を確認しないで完了手続きを行ったのは購入者のミスで自己責任だ」と言われ、対応してもらえませんでした。

フリマアプリへの出品は、スマホで品物を撮影して価格や品名などを入力すれば登録が完了します。手軽さから利用者が広がっていますが「違う品物が届いた」「品物が届かない」「説明にないキズがある」などトラブルも増えていきます。

個人間の取引なのでトラブルが発生すると原則、当事者同士の話し合いでの解決になります。

トラブルを避けるために、出品者の説明を確認して納得してから購入申請を行うこと、運営業者が定める利用規約を守ること、相手への連絡は迅速・丁寧に行うことが大切です。

消費生活センター ☎24局0077